

“Somos apenas Hóspedes do Planeta”

**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
PESTANA HOTEL GROUP 2019**



PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY

1 MENSAGEM DO PRESIDENTE

É com grande satisfação que apresento o 6.º Relatório de Sustentabilidade do Pestana Hotel Group, onde são divulgadas as iniciativas do PLANET GUEST - o programa de sustentabilidade do Grupo - implementadas desde 2018.

No ano em que são celebrados os primeiros 10 anos do Planet Guest, foi feita uma reflexão estratégica, que nos levou a uma reestruturação do programa em 6 áreas de atuação: apoio e relação com a comunidade local; educação e cultura; respeito pelo meio ambiente; recuperação e preservação do património classificado; responsabilidade social interna e apoio a projetos de empreendedorismo.

Foram selecionadas estas 6 áreas porque no Pestana Hotel Group, acreditamos que hoje, como no futuro, estas são áreas que contribuem e contribuirão para o desenvolvimento do nosso negócio. Das 6 áreas destaco a responsabilidade social interna, a que temos vindo a dar um foco de atenção crescente; a recuperação e preservação do património classificado, que nasce pelo já longo investimento que o Grupo tem realizado na conversão de património em unidades hoteleiras; e o apoio a projetos de empreendedorismo (uma área a que pretendemos dar uma maior atenção)

Com o empenho e motivação dos milhares de colaboradores dispersos pelos 16 países onde o Grupo conta hoje com um total de 100 hotéis, continuaremos a procurar novas oportunidades de manifestarmos a nossa responsabilidade ambiental e social, porque acreditamos no crescimento com respeito pelas pessoas e pelo planeta

Estou certo que a próxima década do PLANET GUEST será constituída pela construção, com os nossos parceiros e comunidades locais, de um conjunto de novas iniciativas que farão deste programa de sustentabilidade, um programa ainda mais forte.



Dionísio Pestana

Acionista e Presidente do Pestana Hotel Group



ATIVIDADES



16
Países



434.2M€
Volume de Negócio



100
Unidades
Hoteleiras



4
Novas Unidades
Hoteleiras
Inauguradas



15
Unidades Hoteleiras
construção/readaptação



12 000
Quartos



67%
Taxa de ocupação
média



43.2M€
investimento financeiro
em novas unidades
hoteleiras com recuperação
e preservação do património



31
nº de unidades
recuperadas/remodeladas



0.1M€
de financiamento
recebido do governo



105.6M€
de EBITDA

DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ECONÓMICO



22.9M€
Pagos ao IRC



198.8M€
Pagos a fornecedores

CLIENTES



4.4M
de clientes

2 COLABORADORES



2966

Nº de Colaboradores



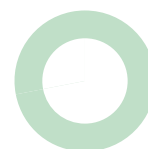
72%

Colaboradores com contratos sem termo



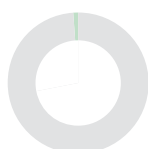
99%

Colaboradores com contratos a tempo integral



100%

Colaboradores com avaliação de desempenho



0.87%

Taxa de absentismo



38%

dos colaboradores têm menos de 35 anos



43%

dos colaboradores são mulheres



16%

dos lugares de administração são ocupados por mulheres.



33%

dos diretores nacionais são mulheres



38%

dos diretores regionais são mulheres



41%

dos chefes de departamento são mulheres

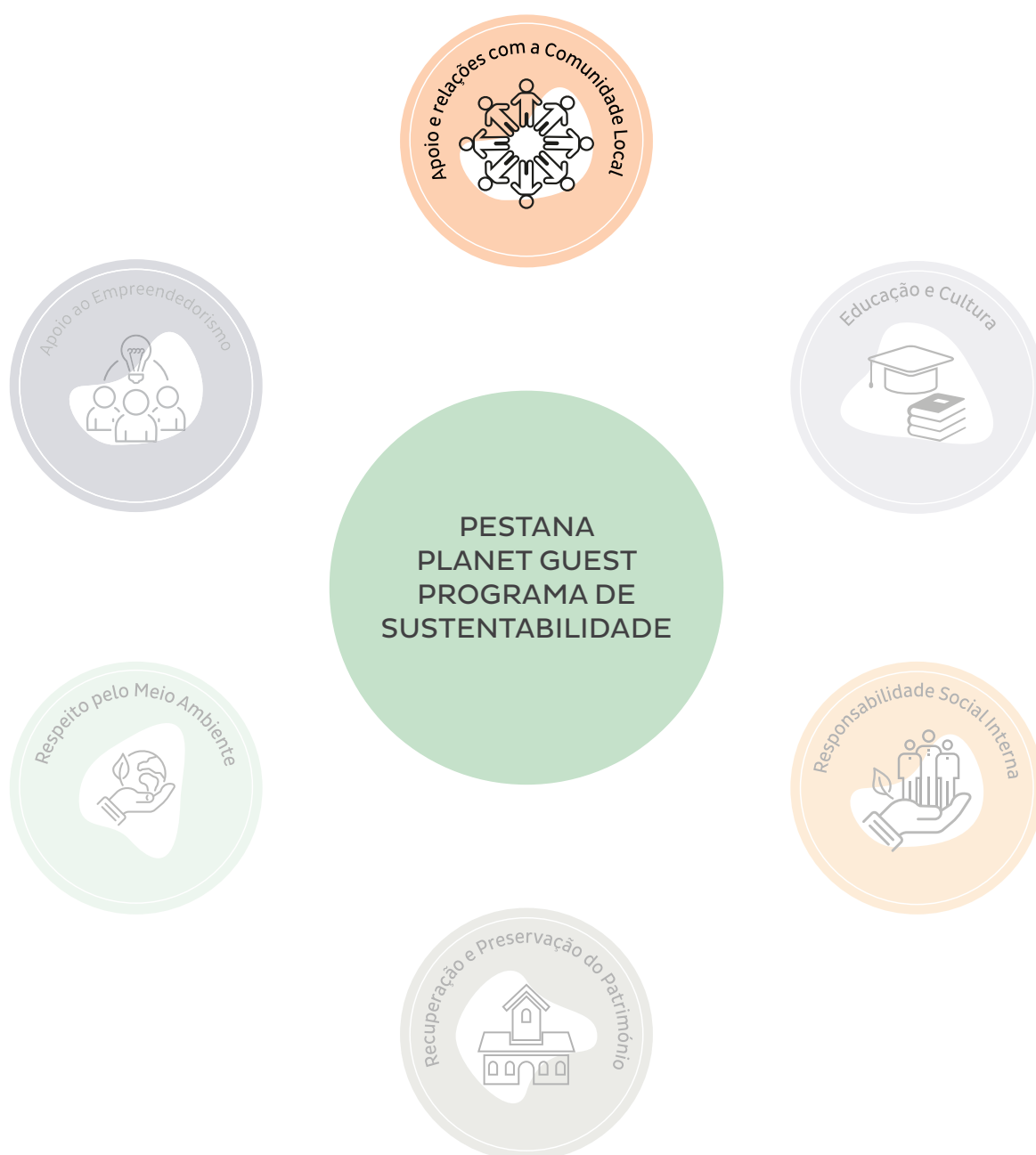


88.9M€

de custos com colaboradores

3 APOIO E RELAÇÕES COM A COMUNIDADE LOCAL

Continuamos comprometidos com o bem-estar e qualidade de vida das comunidades locais onde os nossos hotéis se inserem, promovendo o seu desenvolvimento e uma maior equidade social.



OBRIGADO POR AJUDAR

Por cada euro doado pelos hóspedes a instituições locais, igualamos o valor.

As verbas recolhidas em **São Tomé e Príncipe, Alemanha, Holanda, Espanha, Reino Unido, E.U.A.** reverterem a favor do Jardim de Infância Santo António, em **São Tomé**, construído pelo Pestana Hotel Group.

Em **Portugal**, a totalidade deste valor reverte a favor de Instituições de Solidariedade Social locais: Acreditar/**Lisboa**, Crescer Ser/**Porto**, Lar Bom Samaritano/**Algarve**, Criamar/**Madeira**, Afacidades/**Manteigas**, e Santa Casa da Misericórdia/Vila Franca do Campo, **Açores**.

Outros donativos no estrangeiro reverterem a favor de Siya Buddy na **África do Sul**, Nilus na **Argentina**, Teto no **Brasil**, Maracanã em **Cabo Verde**, Oeuvre de la Goutte de Lait em **Marrocos** e Casa do Gaiato em **Moçambique**.



HELP 4 MOZ

O movimento de apoio às vítimas do **Furacão Idai** em Moçambique permitiu:

- O envio de cerca de **8 toneladas de auxílio alimentar** de emergência;
- A **doação de roupa** nova por trabalhadores e de roupa hoteleira usada por estabelecimentos da Madeira. Esta roupa foi entregue em mão a instituições de cariz social na **Beira/Dondo**.
- As doações monetárias de colaboradores às quais o Pestana Hotel Group adicionou igual valor, aplicadas no apoio à reconstrução da **Escola Portuguesa da Beira**.



“ESTAMOS JUNTOS”

O Projeto de desenvolvimento comunitário Tilizinwe vem dar apoio no acesso a água potável, eletricidade ou cuidados de saúde em **Machulane**, a comunidade local mais próxima do Pestana Hotel Group em **Bazaruto**.



PRÉMIO DE SUSTENTABILIDADE PESTANA

Pela primeira vez, foi definido e atribuído um prémio para apoiar uma instituição de natureza social que se destaca em atividade consistente com os objetivos da Sustentabilidade Pestana. Em 2019, foi entregue um valor de 5.000 euros à **Casa da Alegria**, em Lisboa.



VOLUNTARIADO SOCIAL

ASSOCIAÇÃO JOÃO 13

Em 2019, os **colaboradores do Pestana Hotel Group**, em parceria com o **Colégio Pedro Arrupe**, iniciaram uma colaboração com a **Associação João 13**.

Todas as segundas-feiras, são fornecidos e servidos 60 jantares e 60 pequenos-almoços a sem abrigo da cidade de Lisboa. Em 2019 foi fornecido um total de 2200 refeições.



DOAÇÃO DE BENS E ALIMENTOS

DESPERDÍCIO ZERO

O **Pestana Palácio do Freixo** fornece gratuitamente uma refeição completa, por dia, a uma pessoa carenciada da Freguesia da **Campanhã**, bem como a uma família de 5 pessoas até ao final do ano. Além disso, todas as sobras de comida provenientes de eventos realizados no Pestana Palácio do Freixo ou Pestana Vintage serão doadas à **Crescer Ser/Porto**.



DOAÇÃO A ESCOLAS

Os hotéis de **Lisboa** doaram **5 computadores** ao agrupamento de escolas de São João do Estoril.

Em **São Tomé**, os nossos hotéis continuaram a ter um papel importante junto dos agrupamentos escolares mais próximos, pelo apoio que dão aos alunos com a doação de **livros, roupas**, e a oferta de **refeições** diárias. Contribuímos, desta forma, para uma aprendizagem e um percurso escolar das crianças feitas com os materiais e com as condições alimentares mais adequadas. Uma iniciativa que também é implementada pelo nosso hotel na **África do Sul**, que doou materiais aos alunos da escola de Malenane, Utahndiwe Children's Home.



EVENTOS SOLIDÁRIOS

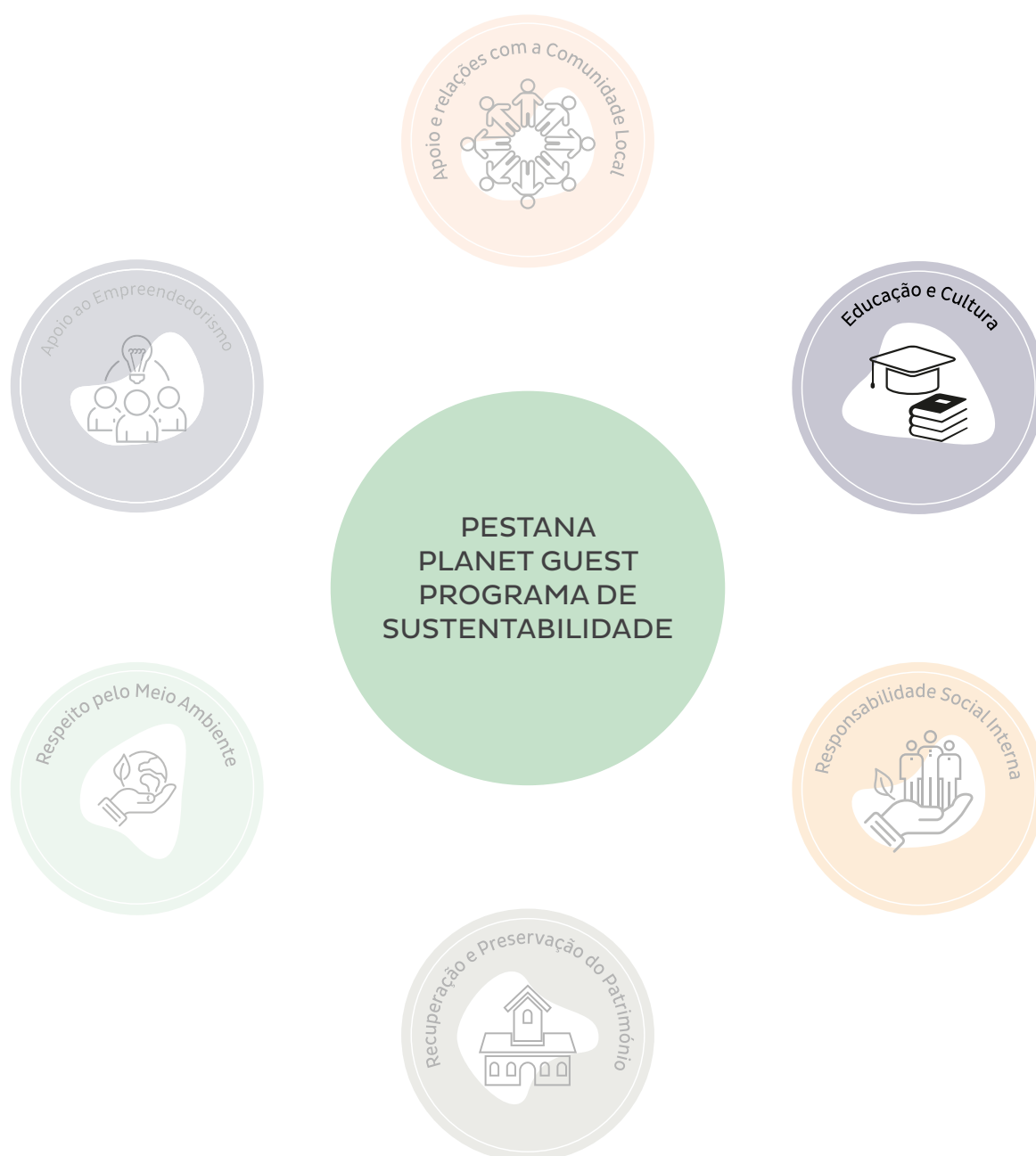
ALMOÇO DE NATAL PARA SEM-ABRIGO

À semelhança dos anos anteriores, no dia 25 de dezembro abrimos as cavalariças do Hotel Pestana Palace para oferecer um almoço de Natal aos sem abrigo. Ao disponibilizarmos as nossas instalações contribuímos para proporcionar Natal caloroso e fraterno a este grupo de pessoas desfavorecidas. Em 2019, numa iniciativa partilhada com o grupo **Amigos do Rio**, acolhemos 280 pessoas, com a inclusão de atividades complementares como apoio jurídico, médico, cabeleireiro e mágico.



4 EDUCAÇÃO E CULTURA

Em 2019 continuámos a implementar e a apoiar iniciativas que valorizam a identidade cultural das regiões onde os nossos hotéis operam.



ARTE INSTITUTE

O Pestana Hotel Group apoia o **Arte Institute**. A organização, sediada em **Nova Iorque**, tem como missão divulgar a arte e cultura portuguesa, proporcionando um espaço intercultural de inspiração, catalisador para um diálogo inovador artístico, entre as várias comunidades de Nova Iorque e os artistas portugueses. Em 2019 a nossa parceria assentou essencialmente no **projeto RHI**.



BOLSAS SOCIAIS PARA A EDUCAÇÃO ESCOLAR

Em 2019 demos continuidade à promoção da educação de jovens, através da atribuição de 3 bolsas sociais a jovens acompanhados pela **EPIS** - uma associação criada em 2007 por um grupo de mais de 100 empresários e gestores de **Portugal**, com a missão de capacitar jovens necessitados para a realização do seu potencial ao longo da vida, através da educação, da formação e da inserção profissional.



LIVROS QUE APOIAM A PROFISSIONALIZAÇÃO DE CRIANÇAS COM TRISSOMIA

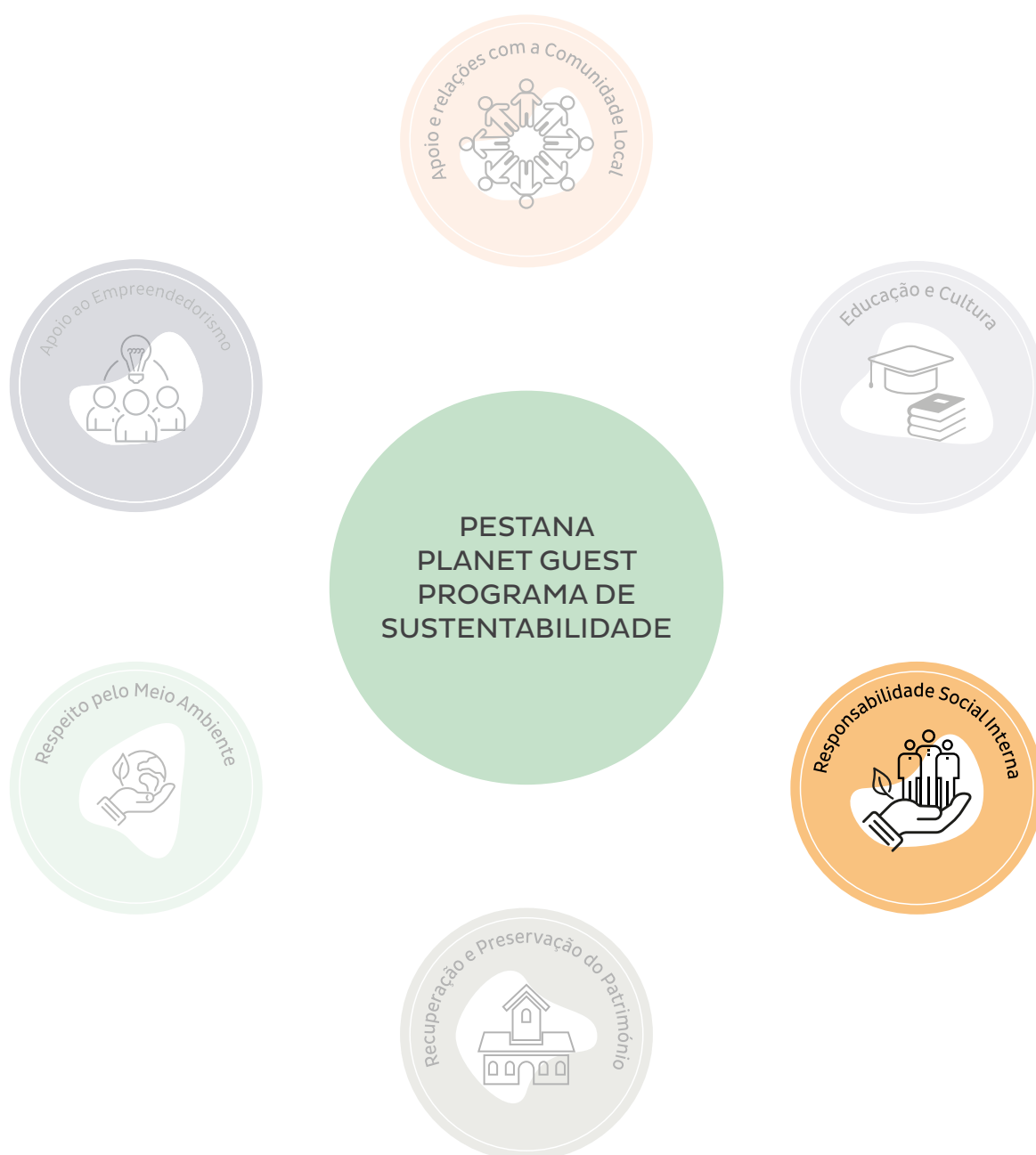
O **Pestana Cidadela de Cascais** tem sido um importante contributo para a **profissionalização** de crianças com **Trissomia 21**. O apoio é dado através da cedência de espaço à Livraria **Dejá Lu**.

Gerida por uma associação que vende livros doados, as receitas geradas têm apoiado projetos de profissionalização de crianças com esta doença. O valor gerado em 2019 totalizou 75.500 €.



5 RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

O apoio aos nossos colaboradores continua a ser um eixo de atuação fundamental do PLANET GUEST, com iniciativas que visam a sua valorização profissional e pessoal.



MAIS SAÚDE PARA OS NOSSOS COLABORADORES

PESTANA SÃO TOMÉ

É efectuada a manutenção do consultório médico com equipamentos enviados de Portugal, para a realização de consultas médicas gratuitas aos nossos colaboradores e suas famílias, realizadas por médicos alojados, em regime de voluntariado.

Existem vários protocolos, tais como:

Protocolo para atendimento hospitalar dos nossos colaboradores e famílias.

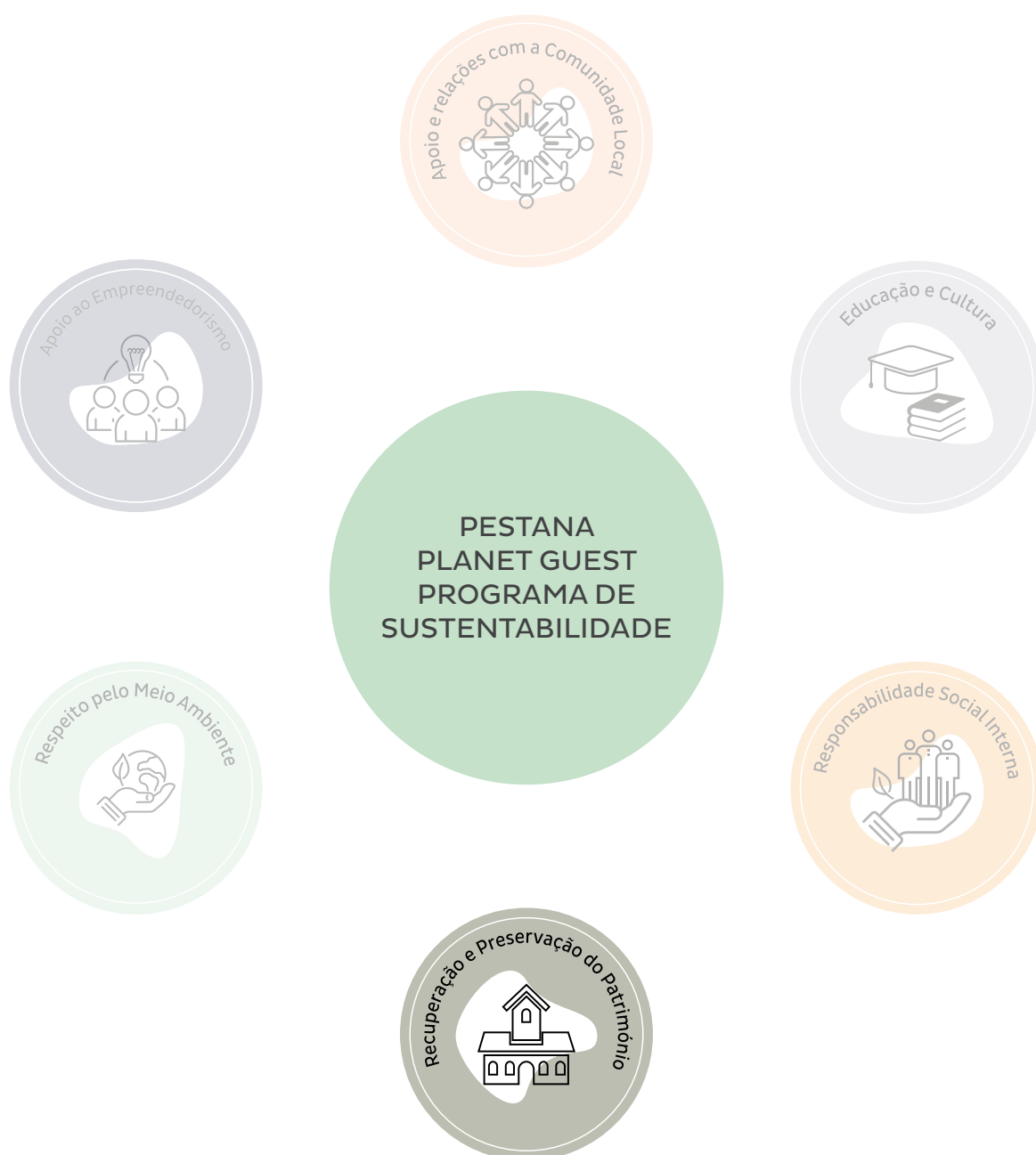
Protocolo com o Ministério da Saúde, para aquisição de medicamentos fornecidos ao nosso consultório para utilização pelos nossos colaboradores, famílias e hóspedes, em caso de necessidade.

Temos ainda apostado no voluntariado de competências, que visa promover o desenvolvimento dos nossos colaboradores e, ao abrigo do qual, cada colaborador doa uma hora de trabalho por semana, para a realização de voluntariado de competências junto de um colega.



6 RECUPERAÇÃO E PRESERVAÇÃO DO PATRIMÓNIO

Em 2019 continuámos, nos nossos novos projetos hoteleiros, numa lógica de reabilitação de edifícios históricos, contribuindo assim para a manutenção do património e da história dos locais onde temos operações hoteleiras.



PESTANA PLAZA MAYOR MADRID

Em maio 2019 o Pestana Hotel Group estreou-se em Madrid com a abertura do **Pestana Plaza Mayor**, um hotel construído a partir da recuperação de dois edifícios históricos com mais de 400 anos – a Casa de la Carniceria e um antigo Quartel de Bombeiros.



POUSADA VILA ÓBIDOS & CASA DO LIDADOR

Em maio de 2018, foi inaugurada a **Pousada Vila Óbidos** – uma casa tradicional obidense do século XVIII, e a **Casa do Lidador**, onde funcionou o protótipo das Pousadas de Portugal em 1940, enquanto primeiro “hotel de aplicação”.

Foi ainda efectuada a reabilitação da cobertura da **Torre D. Dinis**, no Castelo de Óbidos.



PESTANA CHURCHILL BAY

O **Pestana Churchill Bay** está instalado em dois edifícios icónicos e históricos, mas que se encontravam muito degradados, frente à baía de Câmara de Lobos, sendo inspirado no primeiro-ministro britânico Winston Churchill.



PESTANA DOURO

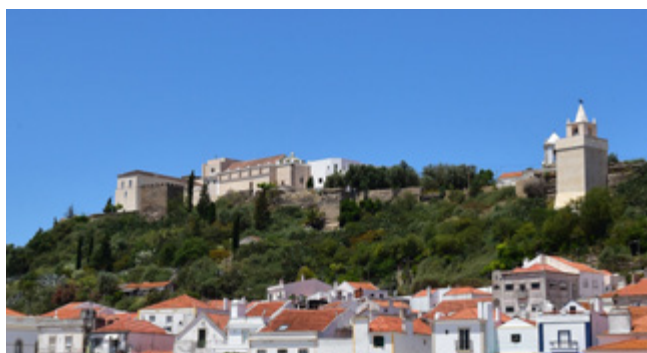
O **Pestana Douro** é uma reconversão da histórica fábrica de sabonetes aromáticos, localizado na margem direita do rio Douro, a 10 minutos de distância do centro do Porto.



OUTROS PROJETOS DE RECUPERAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE PATRIMÓNIO:

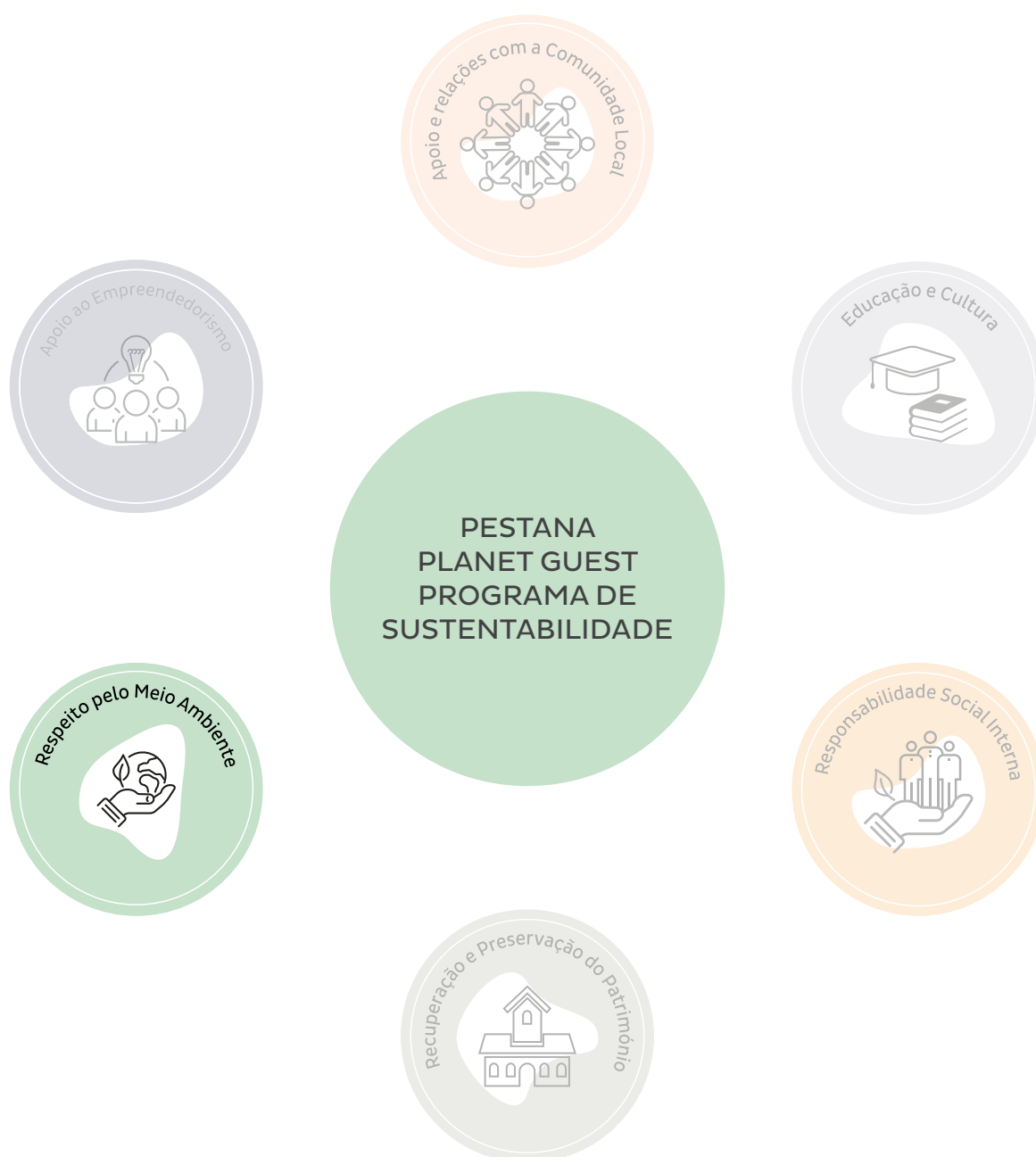
Durante o ano de 2019 foram ainda concluídos outros projetos de recuperação e preservação do património, dos quais destacamos:

- Recuperação do Pátio das Laranjeiras na Pousada Mosteiro de Amares;
- Reparação e pintura do teto em gesso cartonado na Sala Sado na Pousada Castelo Alcácer do Sal;
- Projeto de conservação e restauro do espaço de jardim e pintura exterior geral da Pousada Palácio de Estoi;
- Obras de conservação e fachadas na Pousada Convento de Tavira.



7 RESPEITO PELO MEIO AMBIENTE

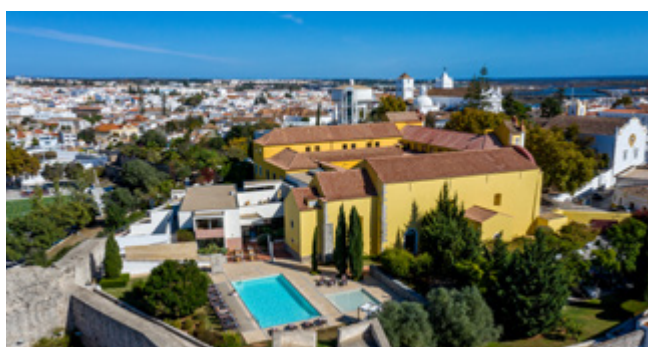
2019 ficou marcado pela conquista de certificações e reconhecimentos da responsabilidade ambiental dos nossos hotéis. Continuámos a campanha de **substituição do plástico** nas nossas operações e demos continuidade aos **projetos ambientais** já em curso por todo o mundo, bem como às ações de **valorização de espécies em extinção** e de sensibilização ambiental a colaboradores e clientes.



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Início da instalação de Postos de Carregamento de Veículos Elétricos – PCVE, em algumas das unidades Pestana, em parceria com a EDP Comercial. Em 2019 foram instalados 4 PCVE nas unidades:

- Pestana Blue Alvor
- Pousada Palácio de Estoi
- Pousada Convento de Tavira
- Pestana Palácio do Freixo



DIA DO VOLUNTARIADO PESTANA

Em 2019 foi estabelecido o Dia do Voluntariado Pestana no dia **5 junho**. Largas centenas de voluntários Pestana assinalaram o Dia Mundial do Ambiente através de diversas ações ambientais e sociais, em colaboração com entidades locais em Portugal, Cabo Verde, Moçambique, São Tomé, África do Sul, Berlim, Brasil, Buenos Aires e Miami.



SAY NO TO PLASTIC

A iniciativa Say No To Plastic foi lançada em 2019 com o objetivo de reduzir em 50% o plástico não reutilizável até 2020.

As primeiras iniciativas com maior destaque foram:

- Eliminação das palhinhas de plástico
- Substituição de copos de plástico descartável por copos reutilizáveis ou de papel.
- Dispensadores de sabonete líquido, gel duche e champô nas casas de banho
- Substituição de esferográficas por lápis
- Abertura digital de portas em substituição dos cartões

Os resultados foram alcançados e até excedidos logo no primeiro ano de implementação:

Redução de 60% de unidades de plástico não reutilizável em todo o mundo, ou seja, menos cerca de 50 toneladas de plástico, menos 4 milhões de copos de plástico e menos 1,5 milhões de palhinhas.



GREEN BONDS

Desenvolvemos os projectos Pestana Tróia Eco-Resort e Pestana Blue Alvor com as seguintes características principais:

- Integração dos elementos arquitectónicos com a natureza;
- Harmonização das instalações com os espaços respectivos;
- Baixa densidade de construção;
- Reduzido impacto ambiental;
- Preservação da natureza e recuperação de habitats e espécies autóctones.

Dada a natureza sustentável destes projectos o Grupo Pestana beneficiou para seu financiamento da primeira emissão mundial de “obrigações verdes” no sector da hotelaria. A operação despertou enorme interesse no mercado financeiro europeu, devido ao seu carácter inovador com garantia de alocação de capitais a projetos sustentáveis, tendo a procura excedido a oferta em mais de 3 vezes o que permitiu ao Grupo aumentar o valor da emissão de 50 para 60 milhões de Euros em condições financeiras muito favoráveis. Esta operação foi igualmente sujeita a um processo de certificação de acordo com os princípios da ICMA por uma entidade independente e alvo de rating de crédito tendo obtido a classificação de “BBB” investment grade.



LIFESTYLE ECOLÓGICO

O **Pestana Amsterdam Riverside** continua a promover uma operação mais amiga do ambiente, através da utilização de produtos de limpeza ecológicos, substituição dos jornais em papel por online, disponibilização de bicicletas aos hóspedes e parceria com uma empresa de táxis que promove uma mobilidade com menor impacto ambiental.



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

O Pestana Hotel Group recebeu selos de Responsabilidade Social e Ambiental da AHP.



CERTIFICAÇÃO VERDE

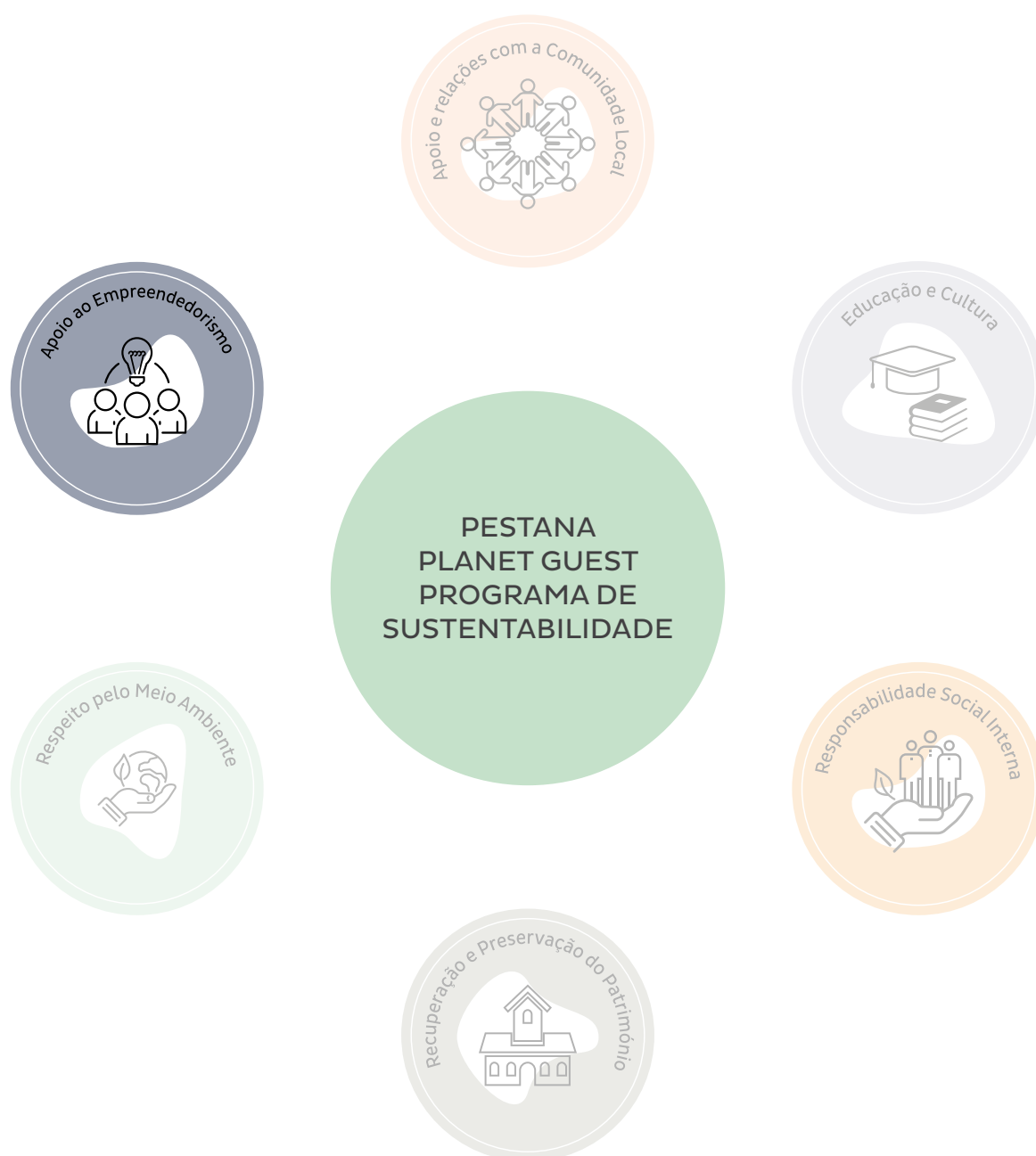
Pela primeira vez, todos os hotéis do **Pestana Hotel Group** em **Portugal** foram distinguidos com a **Chave Verde 2019** - um certificado que distingue os hotéis que promovem o **turismo sustentável** ao praticar uma correta gestão ambiental nas suas unidades.

Um dos projetos a destacar foi o **Projeto de Eficiência** (em modelo ESCO) no Pestana Vila Sol, que visa promover a eficiência energética nos sistemas técnicos existentes (substituição de chillers e caldeiras, instalação de iluminação LED; construção de central fotovoltaica, etc.)



8 APOIO AO EMPREENDEDORISMO

Em iniciativas próprias, ou com organizações parceiras, temos sido um motor do empreendedorismo, contribuindo para o desenvolvimento profissional e para um mercado de trabalho mais inclusivo.



GIRL MOVE

A **Girl Move** é uma organização que contribui para a mudança social em **Moçambique**, proporcionando a jovens universitárias moçambicanas uma formação ativa com formadores de excelência a nível nacional e internacional. Engloba uma experiência prática em termos de *mentoring* de outras jovens universitárias (no âmbito do Programa **BELIEVE**, Mwarusi) e a vivência de um **estágio internacional em Portugal**.

No âmbito do apoio dado a esta organização recebemos, durante um mês, a **Mariazinha**, que passou pelas áreas de Responsabilidade Social, Online, Desenvolvimento e Comunicação, acumulando uma experiência que lhe permite melhorar conhecimentos e aptidões para aplicar em Moçambique.



REFUJOBS

Mantivemos a parceria com a **REFUJOBS**, um projeto do **Alto Comissariado para as Migrações**, que tem por objetivo potenciar as competências profissionais das pessoas refugiadas e as oportunidades de emprego disponíveis em entidades e empresas portuguesas.



INCORPORA

Estabelecemos uma parceria com o programa **Incorpora**, um projeto da **Fundação "La Caixa"** que visa a inserção laboral de pessoas em situação ou risco de exclusão social, como pessoas com deficiência, imigrantes, jovens ou mulheres vítimas de violência de género, contribuindo para a **inclusão social**, o desenvolvimento profissional e a inclusão no mercado.



